

保護者をつなぐ・保護者とつながる ポイントチェック!!

保護者連携のポイントを確認してみましょう

Check!

	場面	No.	ポイント	チェック
第1章	話を聴く	1	保護者の話に耳を傾けている。	
		2	相づちやうなずきをし、話を促している。	
		3	「事実関係」と保護者が「求めていること」を把握している。	
		4	「迅速」かつ「正確」に、「期限」を設定し対応している。	
第2章	分析する	1	保護者の訴えの背景を探っている。	
		2	「言葉」で語られたすべてのことを理解できなくても、「思い」を受容できている。	
		3	保護者の言動から「いいところ」を積極的に探している。	
		4	保護者の訴えを、学校・教師にとっての「責任」の有無と「了解」のしやすさで分析している。	
		5	分析したことをもとに、具体的な対応を決めている。	
第3章	話し合う	1	5W1Hを中心に時系列で記録や報告をしている。	
		2	十分な準備と細やかな心配りのある保護者面談にしている。	
		3	「説得」するのではなく、保護者の「納得」を引き出す話し合いにしている。	

保護者につながるために、日頃から
保護者との関わりを大切にしましょう。



参考文献については、
センターWebページでお知らせしています。

【研修資料・様式のダウンロード】
<http://www.yamagata-c.ed.jp/>

平成27年3月発行 ● 企画・発行／山形県教育センター

TEL:023-654-2155 FAX:023-654-2159
✉ kyose-kensyu@pref.yamagata.jp

子供のよりよい成長のために

つなぐ・つながるための 保護者連携ハンドブック



写真はイメージです



県教育センター
イメージキャラクター
「せんたん」

保護者の
「納得」をめざして
教師が働きかける

子供のために
保護者と学校が
できることを考える



保護者からの訴え（要求）に対して、私たちがどんなことに留意して働きかけをしていけばよいのでしょうか。

県教育センターではこれまでの研究を通し、「保護者との連携のキは初期対応の三つの場面にある」と考えています。

一つ目は、保護者の話を引き出しながらお聴きする場面です。

二つ目は、お聴きした訴え（要求）がどのようなものなのか分析する場面です。

三つ目は、実際に保護者との話し合いをすすめる場面です。

「保護者連携ハンドブック」を通して子供のよりよい成長のために不可欠な保護者との連携の在り方を提案します。

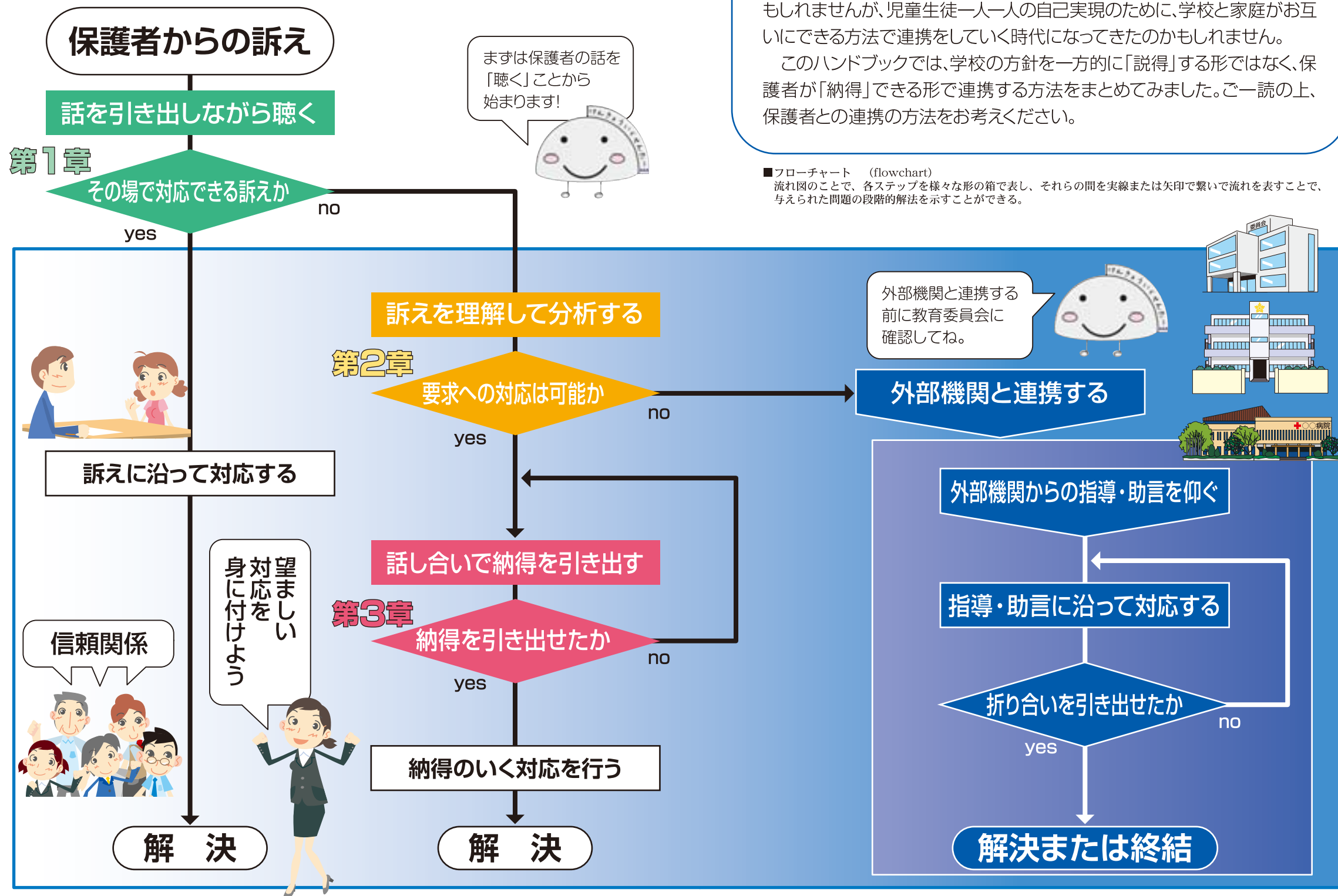
山形県教育センター

保護者への対応フローチャート

保護者からの訴え（要求）に対して大切なのは、保護者と学校が、ある程度の「納得」をお互いにした上で折り合いを付け、具体的な対応に進んでいくことです。

そのために、私たちがどんなことに留意して保護者に働きかけをしていけばよいのでしょうか。

フローチャートをもとに考え、私たちの保護者への望ましい対応を身につけていきましょう。



はじめに

本センターが実施した「学校と保護者とのかかわりに関するアンケート（平成22年度）」の結果を見ると、保護者とのかかわり方に何らかの難しさを感じた経験を持っている先生方が、全体の80%を超えていました。このことの背景には、教育に対するニーズの大きな転換があると考えられます。戦後の教育は長らく児童生徒に一定の知識・技術を効率的に教授し、経済の高度成長に大きな役割を果たしてきました。しかし、経済発展を成し遂げた21世紀の日本の社会は、個人らしい生き方を重視した成熟社会へと変貌をとげました。学校にも児童生徒の個の発達への支援が求められています。もちろん、学校がこのようなニーズにすべて応えることは難しいかもしれませんが、児童生徒一人一人の自己実現のために、学校と家庭がお互いのできる方法で連携をしていく時代になってきたのかもしれません。

このハンドブックでは、学校の方針を一方向的に「説得」する形ではなく、保護者が「納得」できる形で連携する方法をまとめてみました。ご一読の上、保護者との連携の方法をお考えください。

■フローチャート（flowchart）
流れ図のことで、各ステップを様々な形の箱で表し、それらの間を実線または矢印で繋いで流れを表すことで、与えられた問題の段階的解法を示すことができる。

第1章 話を引き出しながら聴く

1 保護者とかかわる際の心構え



保護者の話に耳を傾ける姿勢が大切です。

適切な対応を行うためには、保護者の訴えを正確に捉え理解する必要があります。

捉えの段階で、情報不足から間違った理解をしてしまうと、その後の対応が的外れなものになってしまうばかりか、学校に対する不満や不信感が生じ、思わぬ無理難題に発展してしまうこともあります。

保護者の話を引き出し、十分な情報を収集することが大切です。

一方向からしか見られない、保護者の心理を理解する

子供同士のトラブルに関して母親が訴えてきた事例です。

A君の母親の訴えは、

「B君から文句を言われて頭にきた、と言っている。」

「B君に指導をしてほしい。」

といった内容です。

A君にもB君にも
原因があって…

Aはそう言って
ないけど…



一方、教師は、学級で情報収集などをして、ことの詳細を把握しています。

母親は、子供のことを心配し、何とかしてあげたい、担任に理解してほしいとの思いで話をしています。

それに対して教師は、A君の言い分をことさら強く主張する母親の姿を見ると、公平に事実を把握していただこうと、B君の立場も説明する必要があると感じてしまいます。

この状況で、教師から「B君はこう言っています。」という話をされると、自分の主張を否定されたように感じてしまいます。正しい情報を伝えただけなのに、公平であったはずの教師が、保護者と対立してしまう関係が生じかねません。

保護者の「心配」、「いらだち」等の思いを十分に受け止めぬままにこちらの主張をしてしまうと、不本意な“ボタンの掛け違い”を生むことになります。

保護者の心理

- ① 子供を大切に思う気持ち
- ② 一方向からしか見られない

教師の対応次第でその後の展開が変わってしまいます。保護者の心理に配慮した、冷静な対応を心がけましょう。

2 保護者が話しやすくなる聴き方



相づちやうなずきが、話を促します。

▶ 話の聴き方の基本

- “聴いている”ということを態度で示す
相づちやうなずきで返します。
- 保護者の話の腰を折らない
自分の感想や意見をすぐに挟みません。
「でも」「そうでしょうか」という言葉は、
保護者を心理的に遠ざけます。



▶ 学校が保護者と“つながる”対話のポイント

- 保護者が使った言葉を繰り返す
相手が話した言葉を繰り返すことで、
「あなたの話を聴いていますよ。」
「あなたの話を理解していますよ。」
というメッセージとなり、話し手に安心感を
与えることができます。

そうですか。
確認して
くださった
んですね。

- 相手の話したことをまとめて返す

話している相手は必ずしも頭の中がまとまって話しているとは限りません。特に、悩んでいることを話すときは、自分でも何を言っているか分からなくなるようなことがあるものです。

そのようなときに、聴き手が「いま話してくれたことは、こういうことですね。」と要約して返すと、話し手は頭の中が整理され、伝えたいことを明確にすることができます。



演習1 「聴くスキルの獲得」

演習1では、聴き手の態度で『話しやすさ』、『話しにくさ』があることを体験することができます。

- ① ペアで「話し手」と「聴き手」に分かれる
- ② 話し手：「私の好きな食べ物」を1分間熱心に話す
聴き手：相づちやうなずきを返しながら
一生懸命聴く 《役割交代》
- ③ 話し手：「私の好きな食べ物」を1分間熱心に話す
聴き手：無表情で、一つ一つ否定的に
コメントする 《役割交代》
- ④ 感想の交流

でもね…
そうかな…



「話しやすかった。」「不安だったけど話してよかった。」「言いたいことを理解してもらえた。」「何とかしてもらえそう。」、保護者にこんな思いを抱いてもらえたら、保護者と“つながる”関係づくりは、順調にスタートできたと言えます。その後の展開をスムーズに進めることが可能になります。

3 保護者の訴えを整理する



整理するのは「事実関係」と「求めていること」の2つです。

▶ 保護者の認識している事実関係について

- 保護者の話の「事実」と「推測」を整理してまとめます。
不明な点は、質問し確認することも大切です。



今回のことは、
どのような形でお
わかりになりましたか？

▶ 保護者の求めていることについて

- 保護者が一番求めていることについて確認し、
正確に把握することが大切です。

〇〇してほしいと
お考えなのですね。



4 訴えの内容を判断し対応する



「迅速」、「正確」、「期限の設定」が初動の基本です。

保護者の訴えが、正当性があり了解しうる内容である場合には、「迅速」に対応し、解決を目指します。

一方、その場で対応できない訴えの場合には、即答は控え、事実関係を確認しなければならないことを説明し、後日の回答を了承いただくようにします。「迅速」かつ「正確」な対応に努めますが、ここで、重要なのが「期限の設定」です。いつまでに、どのような形で返事をするのかを保護者に明示することが大切です。

保護者への回答を検討することになりますが、適切に対応するために、保護者の訴えを分析し理解を深めることを提案します。

話を引き出しながら聴いた内容をもとに分析する

第2章へ

コラム

保護者の感情を解きほぐす一言

「安易に謝罪はしない」と言われることもありますが、その言葉にしばられて、不自然な対応にならないように気をつける必要があります。

保護者の心情に関すること（心配をかけてしまったこと、不愉快にさせたこと）について、「そういう気持ちにさせてしまったことは申し訳なく思います。」と謝罪の気持ちを示すことは、自然なことであり、必要なことと言えます。

不安や不満等の心情面に配慮する一言が、保護者の感情を解きほぐし“つながる”きっかけとなる場合があります。



第2章 訴えを分析して理解を深める

1 訴えの背景を探る

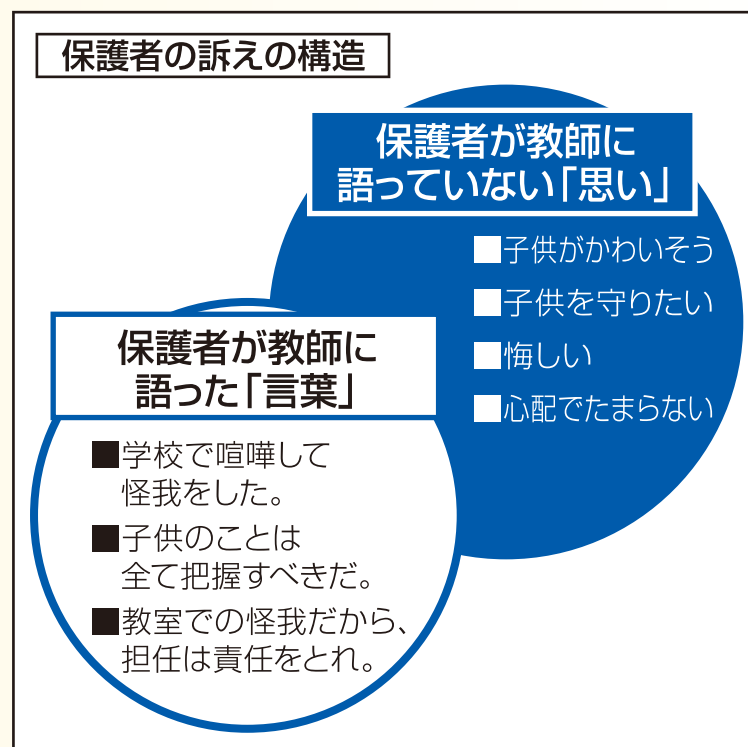


背景を探ることで、保護者の「思い」が見えてきます。

訴えは2つの構造を成している

第1章のとおり、教師は、保護者の訴えを整理しながら聴きます。しかし内容によっては、保護者の話を了解しにくいとか、学校だけの責任ではないのではないか、と感じることがあります。

右図の「子供のことは全て把握すべきだ。」を例にします。保護者の伝え方によっては、「全てを把握することはできない」という感情を教師に湧き立たせる可能性があります。その後、やりとりをするうちに、「できない」と保護者を説得することに陥るかもしれません。保護者の「言葉」の背後には、子供への「思い」があります。「言葉」で表されない「思い」を推察することが、訴えを理解するための第一歩です。



2 「思い」を推察するときの留意点



「言葉」で語られたすべてのことを理解しがたくても、「思い」をキャッチすることに努めます。

訴えで発せられた「言葉」に振り回されない

保護者とのやりとりの中で、「学校（教師）の責任」や「～すべき」などと言われる場合があります。それらの言葉は教師の感情を揺さぶるでしょう。

その際、保護者を「責任をこちらに求めたくなるほど心配したり、追い込まれたりしている保護者」等と捉えて、教師は感情をコントロールします。

訴えで語られない「思い」への理解に努める

子供を心配する「思い」や保護者自身の苦しさを察知して理解を積極的に示すことは、保護者の言葉や態度を変容させるきっかけになります。

3 保護者の「思い」を理解して“つながる”ために



保護者と“つながる”ために、訴える言葉から保護者の「いいところ」を積極的に探します。

演習2 「保護者のいいところ探し」

①～⑤の保護者の言葉それぞれから、保護者の「いいところ（できている点、理解できる点等）」を探して、（ ）に書き入れてみましょう。



▶【事例】母親からの電話

- ① 最近、娘の様子がおかしいので尋ねてみたら、学級で友だちから仲間はずれにされているという。
()
- ② 娘は傷ついている。
()
- ③ 子供たちに安全で楽しい学校生活を送らせるのは、学校の責任だ。
()
- ④ 学校として責任を持って、いじめの実態調査をして、しかるべき対応をしてほしい。
()
- ⑤ 事実なら、校長はこの責任を認め、すぐクラスを替えてほしい。
()

保護者の「思い」から「いいところ」を見出す



「いいところは必ずある」という前提に立って、保護者の「思い」を捉え直すことで、保護者と“つながる”ためのポイントを見つけやすくなります。

そのためには、「良さを発見しようとする」意識が必要で、練習することで確実に身につきます。

マイナス表現をプラス表現に変換する（リフレーミング）例

- | | | | |
|---------|--------|----------|----------|
| ● カッとなる | → 情熱的な | ● □が悪い | → 率直な |
| ● 強引な | → 行動的な | ● いいかげんな | → こだわらない |

演習の
解答例

①様子の異変に気づいて尋ねている。 ②話を聴いて、状態を把握している。 ③楽しい学校生活を送ってほしいと願っている。
④傷つきを心配している ⑤娘を守ることを第一に考えている。 e.t.c…

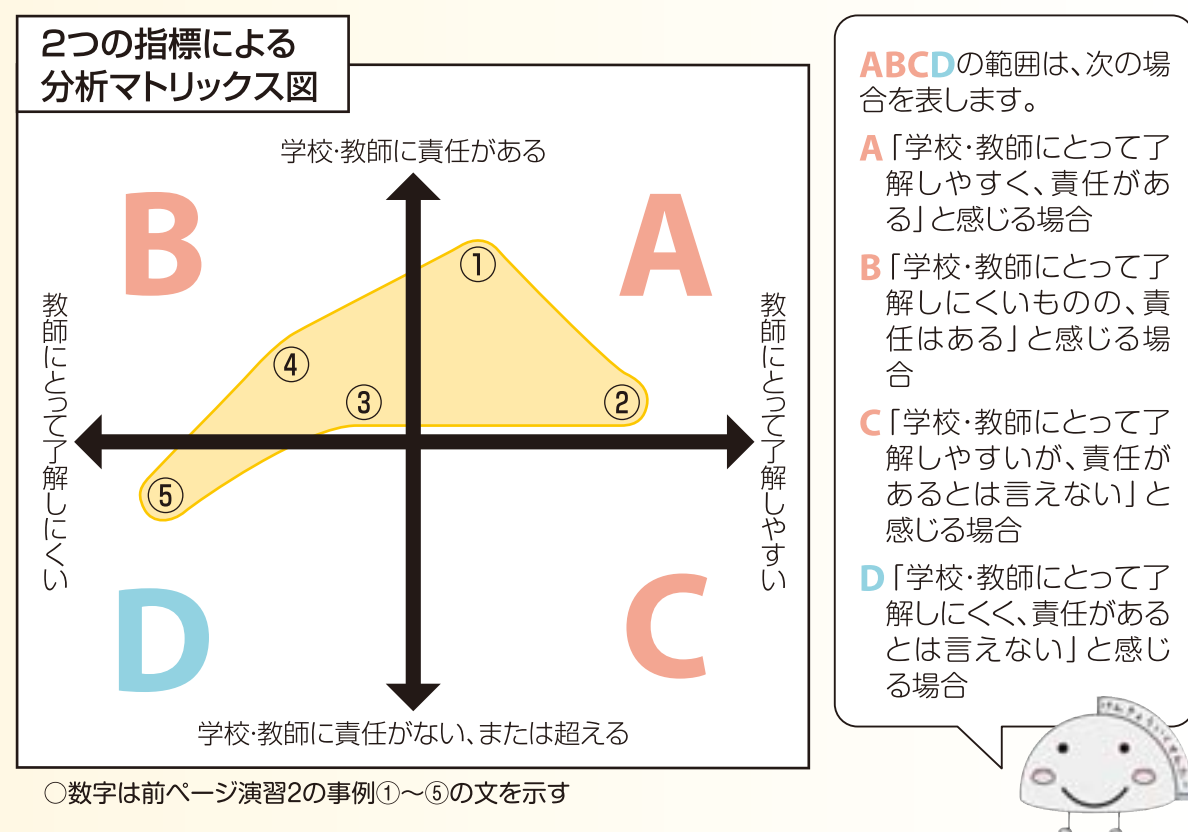
4 訴えの内容を分析する2つの指標



分析の指標は、学校・教師にとっての「責任」の有無と「了解」のしやすさの2つです。

訴えから要求を見出して対応を決める

保護者の訴えを客観的にとらえて内容を分析することから要求を見出し、学校・教師の対応をより適切なものにしていく手法について考えてみましょう。



保護者の要求として聴き取った訴えの1つ1つを、縦の指標「学校・教師の責任の有無」・横の指標「教師にとっての了解のしやすさ」の2つで分析します。(図の例は、本演習に取り組んだある先生の分析結果です。)

分析結果に個人差はあるものの、保護者の訴えの中心を見極められるとともに、対応の軸が明らかになります。このことは、多忙な学校・教師の負担軽減を図る上でも有効であると考えます。

演習3 「訴えから要求を見出す」

前ページの演習2「保護者のいいところ探し」の事例を一文ずつ読み、その内容をどのように感じたか、上のマトリックス図に書き入れてみましょう。

複数名で取り組む場合は、1名が事例を読み上げる等、言葉を音声で認識する場面を設定します。これによって、電話での対話等をイメージすることができるため、実際の状況により近い演習を行うことができます。

5 分析結果の活用



保護者からの訴えの分析は、対応を具体的にどのように進めるのかを決めるための第一歩です。

分析結果を要求への適切な対応に“つなぐ”

左のマトリックス図で、保護者のある言葉がDのマトリックスに該当すると、言葉の背後にある思いを推察して理解するのが難しくなり、受け入れにくく感じる場合があります。しかし分析結果によっては、保護者の言葉の中にはAのマトリックスに属する内容が含まれていることがわかります。1つの受け入れにくい言葉が要求の全てを、保護者そのものを受け入れにくくすることは避けたいものです。

〈法的根拠に基づく学校・教師の責任〉

左図で④の位置を確認してください。この要求は、学校で実施する措置として、「いじめ防止対策推進法」第23条の規定に含まれます。そのため④は、Aのマトリックスに該当します。もしA以外のマトリックスに該当しているならば、①～③の中の言葉に何らかの影響を受けたと考えます。

- ①～⑤を語る保護者の要求の多くがA・B・Cのマトリックスに入る場合
→ (教育的な対応が可能であるため)第3章へ
- ①～⑤を語る保護者の要求の多くがDのマトリックスに入る場合
→ 「対応フローチャート(外部機関と連携する)」へ



分析するメリット

2つの指標による分析のメリットは下のとおりです。分析結果をもとに、保護者への対応を具体化しましょう。

- 【メリット1】 保護者を理解するための材料を得るとともに、対応できる要求が明らかになります。
- 【メリット2】 分布から、自分の受け取り方を客観的に捉えることができます。
- 【メリット3】 複数の教師で分析すると、より正確に要求を捉えることができます。

訴えを分析して理解を深めたことをもとに、保護者と話し合う

第3章へ



コラム

何度も同じ要求を繰り返してくる保護者

他者に対して、同じことを何度も伝えるのは、「相手は自分の言っていることを理解していない」と感じているときが多いようです。

保護者が教師に繰り返し要求するのは、自分のことを「理解してほしい」というサインと受け取ることができます。

そのサインをキャッチすることから始めてみませんか？

第3章 話し合いで納得を引き出す

1 保護者面談の前におきたいこと



いじめのように重大な課題の保護者対応は、職員間で情報を共有
担任だけではなく、職員組織全体で行います。

し、組織として対応することが大切です。

対応の流れ

①事実の記録

事実が発覚した時点、保護者や児童生徒から訴えがあった時点で、事実や情報を正確に記録します。

②上司に報告

現段階で「わかっていること」「まだわからないこと」を分けて時系列で整理し、記録に即して上司に報告します。

③事実の確認

特に「まだわからないこと」については、複数の教師で迅速に情報を収集し、事実の確認をします。

④対応の検討

保護者の「思い」や事実確認をした内容を職員間で共有し、「学校としての対応」や「保護者への伝え方」、「伝える順序」、「役割分担」などを検討します。
その後面談室の確保など、当日にむけての準備を進めます。



5W1Hを中心に時系列で記録や報告をします。

▶事実と情報を正確に記録する

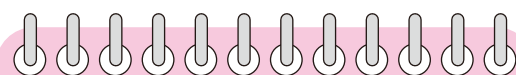
- 主観的判断や個人の感想を排した、簡潔明瞭な文章で、過不足なく客観的に記録します。時間の経過とともに、ほかの情報と混同してしまったり、話が歪曲してしまったりすることがないように注意します。
- いつ、どこで、誰に、何が起こったかを、5W1Hを中心に時系列で記録します。

▶「わかっていること」「まだわからないこと」を整理する

- 上司に報告したり、職員間で情報を共有したりするために、この時点で「わかっていること」「まだわからないこと」を整理して記録し、報告します。

▶こまめに記録する

- 新しい情報が得られたときや、それについて何らかの対応をしたときには、そのつどこまめに記録を残すようにします。



例えば…

▲家庭訪問に行った。

◎△月△日○時、担任と学年主任で家庭訪問に行った。

▲明らかに人のいる気配がしていたが、何回ベルを鳴らしても居留守を使って誰も出てこなかった。

◎部屋の明かりは点いていたが、5回ベルを押しても応答はなかった。

▲保護者が怒った。

◎父親が「学校は何をしているのだ」と大声で言った。



対応が可能なのか不可能なのか子供の課題を解決するために検討して整理しましょう。

▶職員間で保護者の「思い」や情報を共有する

- 保護者の抱えている「思い」を共有し、どのように受け取るか検討する。
- いつ、どこで、誰に、何があったのかなどを整理して職員間で情報を共有します。また、学校が情報収集をして知り得た情報については、事実関係については調査し報告をすることになるので、個人情報に留意しながら、できるだけ保護者にも伝えることができるように整理します。

▶学校として「対応できること」「対応できないこと」を検討する

- 対応が可能なことについては、いつまでに、誰が、何を、どのようにするのか、学校としての対応を具体的に検討します。保護者が要求していることのほかに、学校として取り組んでいけることについても検討して整理していきます。
- 対応できないことについては、その理由を整理して保護者への伝え方と伝える順序を検討します。

▶保護者に協力してほしいことを検討する

- 課題を解決する対応策を検討する中で、子供の課題解決のために保護者だからこそできることについて、学校として家庭にお願いすることとして検討します。

▶面談の役割分担と人数

- あらかじめ次のような役割分担を決めて、保護者との話し合いに臨みます。
 - ・学校としての対応を伝える役割
 - ・内容を記憶したり記録したりする役割
 - ・伝えるべき内容を補う役割
 - ・話の方向性を修正する役割 など
- 面談の人数については、後に「言った」「言わない」ということを防ぐためにも、担任と保護者の1対1より、学年主任や管理職などが同席し、複数で対応することが望ましいでしょう。



2 保護者を迎える準備と心構え



保護者面談を円滑にするために、細やかな心配りをして当日を迎えます。

迎え方・送り方

約束の時間に玄関で保護者を迎えるようにします。迎えることができない場合は、職員全体に来客があることを周知しておきます。「お待ちしていました」「時間を確保しています」ということを示します。

面談が終了したら、玄関まで見送りましょう。



ねぎらいと感謝

保護者も、仕事などの都合をつけて来校しているのですから、その努力についてのねぎらいと感謝を伝えることを忘れてはいけません。本日の話し合いに臨んでもらったことについての感謝と、今後お互いに協力していきたいことを伝えます。

本日の話し合いが、解決の一步であったという思いを保護者と学校が互いに共有できるようにしたいものです。

面談の場所

面談にふさわしい場所を準備するようにしましょう。

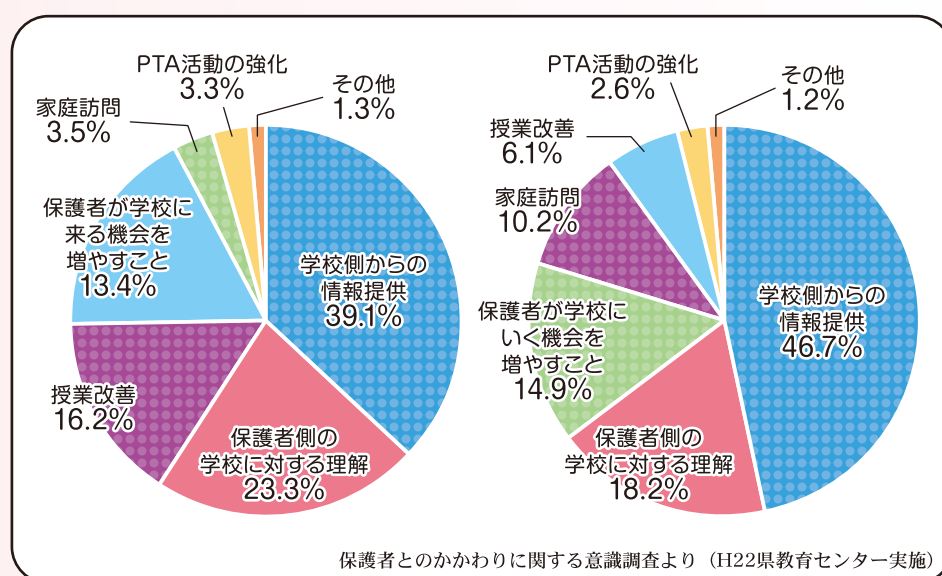
相談室や会議室など、安心して話し合いに臨める空間を確保します。相談内容が他者に筒抜けになるような場所では、安心して心の内を話すことはできません。

来校する保護者の思いに寄り添って面談の場所を設定します。



保護者も学校も、連携のために必要だと考えているものは同じです。

本研究に取り組むに当たり、当教育センターでは平成22年に県内小中高の教員と保護者を対象に「学校と保護者との関わりに関する意識調査」を実施しました。右のデータから、両者とも「学校からの情報提供」「保護者の学校理解」が互いの連携を強化すると回答しています。



3 子供のために双方ができることを話し合う



学校が「説得」するのではなく、保護者の「納得」を引き出せるように、建設的な話し合いをめざします。

保護者と知りえた情報を共有し、学校として検討した対応策を示しながらも、保護者の思いや考えを丁寧に聴きとり、折り合って、解決に向けて共通の方向性を見出していくことが大切です。

子供のためにできることを模索し続ける

保護者の直接的な要求は、すぐに対応できることばかりとは限りません。現段階で学校として対応ができない場合は、そのことを伝えることも必要です。ただし、伝える順番や方法を工夫しましょう。今は無理でも、年度替わりなどをきっかけに将来的に子供のために対応できることはないのか、継続して検討していくことが大切です。

教師の働きかけで保護者と協力関係を築く

保護者の要求が過剰だと思われる場合でも、子供のことを思う気持ちが強いあまりの言動であるということを念頭に置いて、保護者の「思い」は誠実に受け止めたいものです。様々な問題の解決は、すべて「子供の健やかな成長のためだ」ということを、学校も保護者も共有できれば、お互いができること、できないこと、やるべきこと、相手に任せることが明らかになり、着地点を見出すことは可能です。

どのような状況にあっても、教師は保護者とつながろうとする意識を持ち続けていることが大切です。



トラブルの着火点と発火点は違う!?

以前のトラブルが、十分に解決されないまま、担任や管理職が変わる中で、学校としての対応までもが変化してしまうことがあります。その過程で保護者の学校への不信感や不満が増大してしまい、あとになってから爆発するということもあります。保護者が学校に問題を伝えてくるまでには、複数の問題が絡み合っていることも少なくないようです。

何かあったときには、そのつど丁寧に対応することは言うまでもありません。それに加えて、いつ、どんなことがあって、学校としてどのように対応したのかという記録を残し、次の担当者にも確実に引き継ぐことが必要です。